



Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Resolución N° 016 -2019 - OSCE/SGE

Jesús María, 16 ABR 2019

VISTOS:

El Memorando N° D000001-2019-OSCE-OCO de la Oficina de Comunicaciones, el Informe N° D000008-2019-OSCE-UYM de la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización, y el Informe N° D000087-2019-OSCE-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 51 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF, establece que el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, que constituye pliego presupuestal y goza de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto plantea entre otros, el protocolo de atención contenido en su Anexo 2, con la finalidad de estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos, cuidando que se cumplan las políticas de calidad establecidas en las diversas entidades públicas;

Que, mediante Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE, se aprueba el Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, que identifica los canales de atención de la Entidad, la articulación entre las áreas gestoras de estos canales y la estandarización del proceso de atención, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los usuarios por la atención recibida;

Que, a través del Memorando N° D000001-2019-OSCE-OCO, la Oficina de Comunicaciones propone la aprobación del “Protocolo Institucional para la atención a



las/los usuarias/os del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE”, elaborado por la Unidad de Atención al Usuario de la citada Oficina;

Que, mediante Informe N° D000008-2019-OSCE-UOYM, la Unidad de Organización y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Modernización, refiere que la propuesta de “Protocolo Institucional para la atención a las/los usuarias/os del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE” se encuentra alineado al Reglamento de Organización y Funciones y al citado Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, emitiendo opinión favorable para su aprobación;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Modernización, de la Jefa de la Unidad de Organización y Modernización, de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, de la Jefa de la Unidad de Atención al Usuario y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE, aprobado por Decreto Supremo N° 076-2016-EF, la Resolución N° 002-2019-OSCE/PRE que aprueba la delegación de facultades para el año 2019, y la Resolución N° 067-2019-OSCE/PRE;

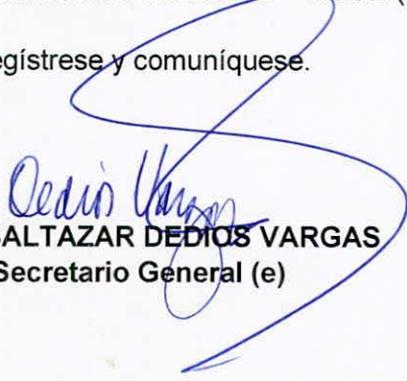
SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el “Protocolo Institucional para la atención a las/los usuarias/os del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE”, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Remitir copia de la presente Resolución a la Presidencia Ejecutiva del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE.

Artículo 3.- Publicar la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE (www.osce.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.


JUAN BALTAZAR DEDIOS VARGAS
Secretario General (e)





PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

Organismo Supervisor de
las Contrataciones del
Estado

Secretaría General

**PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A LAS/LOS
USUARIAS/OS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS
CONTRATACIONES DEL ESTADO**

Lima, 2019



INDICE

I. FINALIDAD..... 3

II. ALCANCE..... 3

III. BASE LEGAL 3

IV. DEFINICIONES..... 3

V. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LAS/LOS
USUARIAS/OS EN EL OSCE 5

 5.1 FASES DE LA ATENCIÓN 5

 5.2 CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO..... 5

VI. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN..... 7

 6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 7

 6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA..... 13

 6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL 15

VII. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES 18

 7.1 ASPECTOS GENERALES..... 18

 7.2 ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA 18

 7.3 DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA..... 19

 7.4 BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN 19

ANEXO 1..... 20





PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A LAS/LOS USUARIAS/OS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

I. FINALIDAD

Establecer los estándares de comunicación de las/los servidoras/es del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, en adelante el OSCE, encargadas/os de la atención a las/los usuarias/os del OSCE, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, a fin de brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno.

II. ALCANCE

El presente protocolo es aplicable y de cumplimiento obligatorio para las/los servidoras/es encargadas/os de la atención a las/los usuarias/os del OSCE.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 076-2016-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2019-PCM-SGP, que aprueba el "Manual de Funcionamiento de los Centros de mejora Atención al Ciudadano – MAC".
- Resolución N° 128-2018-OSCE/PRE que aprueba el "Modelo de Atención al Usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE".

IV. DEFINICIONES

Para efectos del presente Protocolo Institucional, se tienen las siguientes definiciones:

- Adulto Mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).
- Asertividad:** Habilidad personal que nos permite expresar opiniones, pensamientos, concordantes y discordantes, en el momento oportuno y de la forma adecuada, sin crear ni sentir vergüenza, aun cuando no sean compartidos por la mayoría. También se le conoce como la cualidad mediante la cual la persona logra comunicarse eficazmente sin agredir a su interlocutor, ni quedar sometido a su voluntad.
- Atención Preferente:** Atención que se brinda de manera exclusiva a las/los usuarias/os que se encuentren en el alcance de la Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683, la misma que dispone que en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.
- Central Administrativa:** Recepciona las llamadas que se realizan a la Entidad a efectos de comunicarse con un área o persona específica, realizando la respectiva derivación o brindando el número de anexo.





- e) **Centro de Consultas:** Brinda orientación a las/los usuarias/os a través de los canales telefónico y virtual (correo electrónico).
- f) **Servidor:** Nombre genérico que comprende a todos los trabajadores de la unidad orgánica, cualquiera sea su modalidad de contratación o cargo, que tengan contacto con las/los usuarias/os del OSCE.
- g) **Direccionamiento:** Acción de dar la bienvenida a las/los usuarias/os, entrega de ticket de atención según tipo de consulta e invitarlo a que esté atento a su llamada.
- h) **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para comprender su situación, y transmitirla de una manera asertiva.
- i) **Entidad:** Es el nombre o razón social con el que se conoce a las instituciones públicas.
- j) **Entrega de Ticket:** Es el servicio mediante el cual se expide un ticket de atención a la/al usuaria/o a través del módulo de ticket del Administrador de Colas, dependiendo el tipo de orientación y/o consulta, con la finalidad que sea atendida/o de manera ordenada. Para el caso de las Oficinas Desconcentradas, en adelante OD, la entrega del ticket se realiza de forma manual, por la/el servidora/or encargado y según orden de llegada.
- k) **Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación.
- l) **Orientación Presencial:** Brinda servicio de orientación y absuelve consulta de las/los usuarias/os de manera presencial.
- m) **Personal de atención:** Profesionales debidamente capacitados que brinda orientación o absuelve consultas formuladas por las/los usuarias/os en las materias de su competencia.
- n) **Persona con discapacidad:** Es aquella persona que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que; al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento o carnet emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS.
- o) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que está registrado en el RNP; ya sea para ofertar o arrendar bienes, prestar servicios, realizar consultorías de obras o ejecutar obras.
- p) **RNP:** Registro Nacional de Proveedores.
- q) **SEACE:** Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.
- r) **Usuaría/o:** Persona natural o jurídica, ya sea proveedora/or, entidad o ciudadana/o, que requiera la atención del OSCE a través de cualquiera de sus canales de atención.

Las/los usuarias/os del OSCE están conformados por:

- ✓ **Entidades:** Según lo establecido en la Ley 30225, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias, se encuentran comprendidos en el término de entidad los siguientes:
- Los Ministerios y sus organismos públicos, programas y proyectos adscritos.
 - El Poder Legislativo, el Poder Judicial y Organismos constitucionalmente autónomos.
 - Los Gobiernos Regionales y sus programas y proyectos adscritos.
 - Los Gobiernos Locales y sus programas y proyectos adscritos.
 - Las Universidades públicas.
 - Juntas de Participación Social.



- g) Las empresas del Estado pertenecientes a los tres niveles de gobierno.
 - h) Los fondos constituidos total o parcialmente con recursos públicos, sean de derecho público o privado.
 - i) Las Fuerzas Armadas, Policía Nacional y sus órganos desconcentrados.
- ✓ **Proveedores:** La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra o ejecuta obras.
- ✓ **Usuaris/os:** Cualquier ciudadana/o que necesite atención del OSCE.

V. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LAS/LOS USUARIAS/OS EN EL OSCE

5.1 FASES DE LA ATENCIÓN

5.1.1. Contacto inicial

Es la primera fase de la atención del cual depende en gran parte el éxito de nuestra actuación para lograr alcanzar la satisfacción de las/los usuarias/os.

Se debe preparar ese primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia a las/los usuarias/os, evitando interferencias ajenas en la actuación, siendo capaces de transmitir a las/los usuarias/os que estamos plenamente dispuestos a atenderlo prestando la atención necesaria a su consulta.

5.1.2. Desarrollo de la atención

Es la segunda fase de la atención en la que será necesario conocer todas las necesidades e inquietudes de las/los usuarias/os, para atenderlo adecuadamente, transmitiendo seguridad y convicción en la respuesta que se brinda a la consulta formulada.

5.1.3. Despedida

Es la fase final en la que se concluye con la atención a las/los usuarias/os debiéndose transmitir la sensación de haber realizado todo lo que está a nuestro alcance para brindarle la respuesta a la consulta o problema planteado.

5.2 CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.2.1 Horarios de Atención

- a) El horario de atención a las/los usuarias/os es de 08:30 a 17:30 horas, de forma ininterrumpida, debiendo tener todo listo y preparado en el módulo antes del inicio del horario de atención.
- b) Las consultas que ingresen a través del canal virtual, se atienden en un plazo máximo de dos días hábiles.
- c) De acuerdo al programa de refrigerio establecido por la/el servidora/or encargada/o del área, las/los servidoras/es de atención saldrán a su refrigerio en dos grupos: el primero de 13:00 a 14:00 y el segundo de 14:00 a 15:00 horas, a fin de no interrumpir la continuidad de atención a las/los usuarias/os. Debiendo retomar la atención, luego del refrigerio, a las 14:00 y 15:00 horas (hora exacta), respectivamente. Después del almuerzo (antes de reiniciar la atención), es recomendable el aseo bucal, de manos y rostro.





5.2.2. Ambiente de la atención

- a) El escritorio o módulo de atención debe contar con los materiales estrictamente necesarios para la atención, evitando elementos que saturen el espacio, obstruyan el desarrollo y/o distraigan la atención, debiendo estar siempre limpio y ordenado.
- b) Está prohibido el uso de celulares u otros aparatos electrónicos que perturben la comunicación durante la atención, pudiendo utilizar los mismos solo en caso de emergencia, debiendo previamente culminar la atención.
- c) No está permitido el consumo de alimentos durante la atención, con excepción del consumo de agua u otros líquidos de su preferencia.
- d) Durante el horario de refrigerio evitar el bullicio en el Centro de Consultas ya que la atención es ininterrumpida.
- e) De disminuir el flujo de atención en la atención presencial, las/los servidoras/es deben evitar desplazarse o agruparse para generar un diálogo informal, manteniéndose siempre en su módulo de atención.

5.2.3 Presentación Personal

- a) El cuidado de la presentación personal debe ser adecuado procurando que sus prendas estén debidamente arregladas y de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Entidad portando el respectivo Fotocheck institucional.
- b) Mantener los cabellos ordenados, peinados y sujetados; los ganchos, aretes u otros accesorios deben ser de preferencia sobrios.
- c) Evite mantener las manos en los bolsillos, y tocarse con frecuencia el rostro o el cabello.
- d) Mantener una postura erguida.

5.2.4 Comportamiento en la atención

- a) Tener siempre presente que la amabilidad, discreción, y sobre todo el buen trato es vital, como valor agregado de la atención al público y entre las/los compañeras/os de trabajo.
- b) Promover un diálogo cordial que haga sentir a la/al usuaria/o bienvenida/o y cómoda/o para formular la consulta; sin embargo, no se debe utilizar el pronombre Tú para dirigirse a la/el usuaria/o.
- c) No obstante lo antes indicado, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas que prolonguen el tiempo de atención y puedan generar mayor tiempo de espera en los turnos siguientes.
- d) Dejar que la persona se exprese y se sienta a gusto prestando atención y dejando que la/el usuaria/o termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros.
- e) Enfocar la conversación en la consulta formulada, y restarle importancia a la mala actitud que una/un usuaria/o pueda transmitir.
- f) Transmitir seguridad y convicción al brindar la respuesta a la consulta formulada respondiendo de manera puntual, evitando ser intransigente y/o responder con preguntas.
- g) Cuidar la entonación, la expresión, pronunciación, velocidad, dicción, y centrar toda su atención en la consulta formulada.
- h) Comuníquese en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- i) Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona capte el mensaje e intervenga, evitando suspiros pues podrían denotar fatiga.
- j) Evitar la conversación con otra/o servidora/or cuando esté realizando la atención, de ser necesario utilizar la mensajería instantánea.
- k) Tenga cuidado con el lenguaje corporal, minimice los gestos faciales, corporales, y mantenga contacto visual en todo momento.
- l) Tenga en cuenta que no puede comprometerse con temas que no puede cumplir.





- m) Solo se debe ir a los servicios higiénicos luego de finalizada la atención. Esperar a que se retire la/el usuaria/o del módulo o culmine la llamada, para luego dirigirse a los servicios higiénicos.

VI. PROTOCOLO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

El OSCE brinda orientación presencial, así como atención de manera preferente a las mujeres embarazadas, personas mayores de 60 años, personas con discapacidad y personas con niños en brazos, de acuerdo con la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público, modificada por la Ley N° 28683, por lo que se debe tener siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la/el usuaria/o no pueda realizar por sí mismo.

Cabe señalar que la atención presencial en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, se regula por el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, aprobado por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2019-PCM-SGP.

El presente protocolo está conformado por:

- a. Protocolo para la recepción de las/los usuarias/os y entrega de ticket.
- b. Protocolo para la atención presencial de orientación y/o absolución de consultas.
- c. Protocolo para la atención en la mesa de partes.
- d. Protocolo para la recepción de visitas.

6.1.1 Protocolo para la recepción de las/los usuarias/os y entrega de ticket

La actividad será efectuada por la/el servidora/or designada/o, quien estará a cargo de la recepción de las/los usuarias/os, identificar el tipo de consulta, hacerle entrega del ticket de atención correspondiente y direccionarla/o a la sala de espera. Asimismo, deberá mantener el dispensador de formularios abastecido.

La/el servidora/or es responsable de encender y apagar el Sistema Administrador de Colas y el dispensador de ticket. El encendido debe efectuarse minutos antes de iniciar la atención a las/los usuarias/os y apagarlo una vez que se atienda a la última/o usuaria/o en espera.

Tener en cuenta que no debe absolver las consultas de las/los usuarias/os, ya que estas serán absueltas por la/el servidora/or profesional asignado, por lo que deberá identificar el tipo de consulta y entregarle el ticket correspondiente. En caso la/el usuaria/o requiera de un formulario para iniciar su procedimiento, la/el servidora/or de atención le deberá brindar el formulario que corresponda.

Para el caso de las OD, corresponde a la /al servidora/or encargada/o, realizar la entrega manual de un ticket de atención numerado a la/el usuaria/o por orden de llegada y según el tipo de consulta o trámite. La entrega de formularios, de ser necesarios, también lo realiza la/el servidora/or encargada/o de la atención.

6.1.1.1. Contacto inicial

Recibir a las/los usuarias/os con un saludo de reconocimiento de tiempo:





"Señora/Señor buenos días/buenas tardes (según corresponda), bienvenida/o al OSCE."

No está permitido saludar de la siguiente manera: ¿Para qué soy buena/bueno? ¿A qué ha venido usted? ¿Qué desea? ¿Qué quiere hacer? ¿Qué pasa señora/señor? Hola, dígame! ¿sí?, si, hola.

6.1.1.2. Desarrollo de la atención

Invitar a las/los usuarias/os que expresen la razón de su visita al OSCE, con las siguientes opciones de preguntas.

"¿En qué la/lo puedo ayudar? / ¿De qué tema trata la consulta? / ¿Sobre qué trata la consulta que desea realizar?"

Luego de identificado el tipo de consulta, se imprime y entrega el ticket correspondiente para su atención.

En relación a la atención preferente:

- Si es visible que la/el usuaria/o cumple con la condición para una atención preferente, se le entregará el ticket correspondiente, para su atención de forma inmediata.
- Si no es visible que la/el usuaria/o cumple con la condición para una atención preferente, la/el servidora/or de atención verificará el cumplimiento de la condición para hacer entrega del ticket correspondiente y su atención sea inmediata. Por ejemplo: Si la/el usuaria/o indica que le corresponde atención preferente por ser adulto mayor, se le pedirá mostrar su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento o carnet emitido por el CONADIS.
- Si el usuario es invidente, la/el servidora/or de atención asignado lo ayudará a llegar directamente al módulo de atención, para ser atendido de forma inmediata.

6.1.1.3. Despedida

Invitar a la/el usuaria/o a tomar asiento y recomendarle que esté atenta/o a su llamado a través de las pantallas de los televisores:

"Por favor tome asiento y esté atento al llamado de su ticket."

6.1.2 Protocolo para la atención presencial de orientación y/o absolución de consultas

El servicio de atención a las/los usuarias/os se efectúa en los respectivos módulos de atención, por las/los servidoras/es que conforman el equipo de profesionales de atención presencial.

Si va a mantener una conversación con una/un usuaria/o que asiste en silla de ruedas o se trate de una persona mayor, este diálogo por lo general dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

Procure que las/los usuarias/os que usan muletas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. En caso de usuarias/os con niños en brazos procurar que la atención sea rápida pero eficiente.





Las/los servidoras/es, luego de culminada la atención a las/los usuarias/os, obligatoriamente deben registrar las consultas absueltas en la Ficha Electrónica de Medición – FEM o aplicativo disponible, así como también registrar los datos de la/del usuaria/o atendida/o.

6.1.2.1. Contacto Inicial

Efectuar el llamado a través del sistema administrador de colas (número de ticket). En caso de las OD lo realiza la/el servidora/or encargada/o de la atención.

Cuando la/el usuaria/o se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:

- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar una conversación.
- Si espera ser invitada/o a sentarse, invítela/o a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después puede iniciar la conversación.

Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo e identificarse:

"Señora/Señor buenos días/buenas tardes (según corresponda), bienvenida/o al OSCE, <<Nombre y Apellido>> lo atiende."

Solicitar amablemente el ticket de atención y verificar que corresponda al ticket llamado a través del Sistema Administrador de Colas, de ser el caso:

"Me proporciona su ticket de atención por favor."

Solicitar a la/el usuaria/o su número de RUC o DNI, según corresponda:

"Me brinda su número de RUC/DNI, por favor".

Importante:

Una vez que la/el usuaria/o es llamada/o a través del Sistema de Colas, la/el usuario/a deberá corroborar el número de ticket obtenido con el número llamado en la pantalla. En el supuesto que no se acerque para iniciar la atención, deberá ser llamada/o hasta en dos oportunidades más, es decir debe ser llamada/o en tres oportunidades, en el tercer llamado la/el servidora/or tendrá que llamar de manera verbal (voz alta) con la finalidad que la/el usuaria/o pueda acercarse. De no ser así, se entenderá que la/el usuaria/o abandonó la consulta, por lo que en el sistema se dará por abandonado ese número de ticket y se procederá a llamar a través del sistema al siguiente ticket.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, si la/el usuaria/o se percata que se le pasó el llamado del ticket obtenido y se acerca al módulo correspondiente para su atención, la/el servidora/or deberá reactivar en el sistema el número de ticket de atención abandonado, indicando a la/el usuaria/o que se le llamará nuevamente con el mismo número de ticket, por lo que debe estar atento a su llamado.

6.1.2.2. Desarrollo de la atención

Invitar a la/el usuaria/o que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas:





"¿De qué manera puedo ayudarla/o? / ¿De qué manera puedo servirla/o? / ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?"

No están permitidas las siguientes expresiones: ¿Para qué soy buena/bueno? ¿A qué ha venido usted? ¿Qué desea? / ¿Qué quiere hacer? ¿Qué pasa señora/señor? ¡Hola, dígame!, hable! ¿Sí? Sí, hola.

Ordenar bien la información y el material a ofrecer. La /el servidora/or deberá brindar la respuesta a la/el usuaria/o con amabilidad:

"En relación a su consulta.../ Acerca de su consulta.../ Sobre su consulta..."

Al finalizar la consulta, preguntar al usuario si tuviese alguna consulta adicional en relación a lo conversado:

"Tiene alguna consulta adicional"

Si hubiera alguna interrupción pedir las disculpas del caso de la siguiente manera:

"Disculpe Señora/Señor, un momento por favor "

La/el servidora/or debe evitar retirarse de su módulo durante la atención. Su atención y esfuerzo debe estar enfocado en la/el usuaria/o. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite, deberá comunicarlo a la/el usuaria/o, por ejemplo:

"Señora/Señor Pérez, necesito alcanzarle un formulario para proseguir con la orientación. Por favor, un momento, con su permiso".

Cuando se retoma la conversación, la/el servidora/or indicará el siguiente mensaje:

"Disculpe por la interrupción, gracias"

Si cuando se está atendiendo suena el teléfono fijo, se pide disculpas, se descuelga y se atiende la llamada con rapidez; si la conversación se va a prolongar, se comunicará a la persona en el teléfono que se tendrá que esperar o que se le devolverá la llamada, ya que se está atendiendo.

Si va a efectuar una llamada telefónica (anexo) para efectuar una consulta, no utilizar el altavoz del equipo y la comunicación debe ser breve.

En caso se requiera de otra Unidad Orgánica del OSCE para absolver la consulta, deberá indicar a la/el usuaria/o lo siguiente:

"Permitame un momento por favor, voy a consultar su caso".

6.1.2.3. De las Derivaciones

Entiéndase como derivación la acción que efectúa la/el servidora/or para trasladar la atención a otro módulo de atención, con el mismo número de ticket de atención, por corresponder a la especialidad. La acción de derivación se dará en los siguientes supuestos:

- Quando la/el servidora/or verifica que el ticket obtenido no corresponde a la consulta efectuada, previa verificación de la información. Ejemplo: la/el usuaria/o requirió un ticket para una atención del SEACE y la consulta efectuada corresponde a una atención sobre la normativa - LEGAL.





- b) Cuando se trate de consultas múltiples por un mismo usuario, la/el servidora/or absolverá todas aquellas consultas de su competencia. Ejemplo: si la/el usuaria/o requirió un ticket para una atención del SEACE y efectúa varias consultas sobre el SEACE y luego una consulta Legal, la/el servidora/or absolverá todas las consultas de su competencia, derivando con el mismo ticket de atención para que sea atendido por la/el servidora/or de servicio legal.

La/el servidora/or deberá registrar obligatoriamente la atención de las consultas en la Ficha Electrónica de Medición - FEM u otro aplicativo. Mediante el sistema de colas efectuará la derivación, comunicando a la/el usuaria/o sobre su derivación y que será atendido con el mismo número de ticket, para lo cual deberá estar atento a su llamado a través de la pantalla del sistema de colas:

"Por favor esté atenta/o, se le está derivando con el mismo número de ticket para ser atendido".

En caso de las OD, lo realiza la/el servidora/or encargada/o de la atención.

6.1.2.4. Despedida

Al terminar la atención deberá despedirse de la/el usuaria/o con amabilidad, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado. Si existe algún material promocional, se hará entrega. Cuide la entonación, la expresión y mirada a los ojos, indicando el siguiente mensaje:

"Le puedo ayudar en algo más"

Sea extremadamente delicado cuando el usuario no se haya sentido satisfecho, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta. Se debe transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos para atenderlo.

En caso que no haya ninguna consulta adicional, finalizar la atención de la siguiente manera:

"Gracias por su visita, que tenga buen día"

6.1.3 Protocolo para la atención en la mesa de partes

El servicio de recepción de documentos lo realizan las/los servidoras(es) de la Mesa de Partes utilizando el Sistema de Colas para efectuar el llamado (número de ticket). En caso de las OD lo realiza la/el servidora/or encargada/o de la atención.

Las/los servidoras/es deberán contemplar como mínimo lo siguiente:

6.1.3.1. Contacto inicial

Iniciar la atención con un saludo de reconocimiento de tiempo:

"Señora/Señor buenos días/ buenas tardes (según corresponda), bienvenida/o al OSCE",

Solicitar amablemente el ticket de atención y verificar que corresponda al ticket llamado a través del Sistema Administrador de Colas, de ser el caso:

"Me proporciona su ticket de atención por favor."





6.1.3.2. Desarrollo de la atención

La/El servidora/or para recepcionar los documentos debe solicitar a la/el usuaria/o el documento de la siguiente manera:

“¿Me permite el documento, por favor?”

La/El servidora/or debe recibir el documento y verificar a que trámite corresponde y en caso no sea factible determinar el trámite, debe consultar a la/el usuaria/o preguntando:

“¿Que trámite es el que desea efectuar?”

En caso el trámite presentado es observado por falta de requisitos, la/el servidora/or señalará:

“Señora/Señor, el trámite que presenta no se encuentra completo respecto a los requisitos de forma solicitados”.

Cuando el trámite no corresponde su atención al OSCE, la/el servidora/or indicará lo siguiente:

“Señora/Señor, el trámite que presenta no corresponde a los procedimientos del OSCE”.

6.1.3.3. Despedida

Al finalizar la atención preguntar:

“¿Desea efectuar algún trámite adicional?”.

En caso que no haya ningún trámite adicional, finalizar la atención de la siguiente manera:

“Gracias por su visita, que tenga buen día”.

6.1.4 Protocolo para la Recepción de Visitas

El servicio de recepción de visitas lo realizan las/los servidoras(as) ubicados en la recepción utilizando el Sistema de Registro de Visitas del OSCE y entregando a las/los usuarias/os un pase de visita. En caso de las OD lo realiza la/el servidora/or encargada/o de la atención. Las/los servidoras/es deberán contemplar como mínimo lo siguiente:

6.1.4.1. Contacto inicial

Iniciar la atención con un saludo de reconocimiento de tiempo e identificarse:

“Señora/Señor buenos días/buenas tardes (según corresponda), bienvenida/o al OSCE, mi nombre es <<Nombre y Apellido>>, en que puedo servirla/o”.

6.1.4.2 Desarrollo de la atención

La/El servidora/or debe preguntar la razón de la visita, de la siguiente manera: ***“¿Cuál es el motivo de su visita?”*** y dejar que la/el usuaria/o exprese la razón de la misma.

Solicitar a la/el usuaria/o su documento de identidad:

“¿Me proporciona su documento de identidad, por favor?”

Si la visita no está relacionada a una atención con el OSCE, indicarle amablemente:

“La atención de su solicitud no es competencia del OSCE”





Para coordinar la atención de la visita se comunica con el área correspondiente:

“Un momento por favor, voy a comunicarme con el área correspondiente”

Una vez realizado el contacto con el área y de ser autorizado el ingreso de la/el usuaria/o, proceder en proporcionar el pase de visita y el formato de control de visita, indicando lo siguiente

“Adelante, pase al piso N° XX, al ambiente XX”.

6.1.4.3 Despedida

Entregar el documento de Identidad al usuario. Al finalizar la atención despedirse:

“Gracias por su visita, que tenga un buen día”

6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El protocolo para la atención telefónica está conformado por:

- Protocolo para la atención de orientación y/o absolución de consultas telefónicas.
- Protocolo para la atención de la Central Administrativa.

6.2.1 Protocolo para la atención de orientación y/o absolución de consultas telefónicas

El servicio de atención a las/los usuarias/os se efectúa a través de la línea telefónica 6143636 utilizando el Sistema de Gestión de Llamadas, por las/los servidoras/es que conforman el Centro de Consultas. Asimismo, las OD brindan el servicio a través de los números telefónicos que tienen asignados.

Las/los servidoras/es de atención deberán contemplar como mínimo al absolver la consulta, lo siguiente:

6.2.1.1. Contacto inicial

Al contestar la llamada el número de timbradas no debe exceder de tres, debiendo estar la/el servidora/or atenta/o al monitor para visualizar la llamada ingresante y adoptar una postura cómoda durante la atención.

Iniciar la atención con un saludo de reconocimiento de tiempo e identificarse:

“Centro de Consultas, buenos días/buenas tardes, <<Nombre y Apellido>>, la/lo saluda...”

Como norma general, se pedirá si la/el interlocutora/or no lo ha hecho antes, que se identifique:

“¿Podría decirme su nombre, por favor?”, “¿Con quién hablo por favor?” “¿Con quién tengo el gusto?”

En caso de no haber registrado la/el usuaria/o su número de RUC, DNI o Carnet de Extranjería, según corresponda, solicitar el mismo:

“Me brinda su número de RUC/DNI/Carnet de extranjería, por favor”





Cuando la llamada recibida ha sido derivada de la Central Administrativa (caso en el que se advierte como número registrado en el sistema el 2201), se deberá solicitar a la/el usuaria/o un número telefónico y, en caso se corte la llamada se devolverá la misma:

"Me brinda un número telefónico por favor, en caso se corte la llamada me comunicaré con Usted".

En caso se presenten inconvenientes con el audio, deberá señalar que se devolverá la llamada:

"No puedo escuchar la llamada, voy a devolverla al teléfono"

Si la comunicación con la/el usuaria/o se corta de manera repentina, de contar con el número telefónico de la/el usuaria/o, se deberá proceder a devolver la llamada.

6.2.1.2. Desarrollo de la atención

Invitar a la/el usuaria/o a que formulen su consulta:

"Señora/Señor ¿Cuál es su consulta?/¿en qué lo puedo ayudar?..."

Si hubiera alguna interrupción expresar a la/el usuaria/o:

"Me puede esperar en línea/Un momento por favor, voy a hacer la consulta respectiva/verificar la información... un momento por favor, disculpe la interrupción..."

Cuando se retoma la conversación, la/el servidora/or agradecerá la espera:

"Muchas gracias por la espera".

La/el servidora/or deberá brindar la respuesta a la/el usuaria/o con amabilidad. Al finalizar la consulta, preguntar a la/el usuaria/o si tuviese alguna consulta adicional en relación a lo conversado:

"En relación a su consulta.../ Acerca de su consulta.../ Sobre su consulta..." "Tiene alguna consulta adicional"

En caso la llamada corresponda ser atendida por otra área, derivarla indicando a la/el usuaria/o el anexo y área a la que se le esta comunicando:

"Le estoy comunicando al anexo N°XX que corresponde al área de XX, de cortarse la comunicación, puede llamar al 6135555 y marcar el anexo proporcionado"

Si en todo caso corresponde a un tipo de consulta distinto al seleccionado, la/el servidora/or de atención de acuerdo a sus competencias, podrá derivar la llamada a la opción correcta, indicando a la/el usuaria/o sobre la derivación:

"Le estoy comunicando a la opción XX, de cortarse la comunicación, puede llamar al 6143636 y seleccionar la opción XX".

6.2.1.3. DESPEDIDA

Al concluir la comunicación se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despida la/el usuaria/o. Finalizar la llamada de la siguiente manera:

"Gracias por llamar al OSCE, que tenga buen día."





6.2.2 Protocolo para la atención de la Central Administrativa

La actividad será efectuada por la/el operadora/or de la Central Administrativa, quien estará a cargo de atender dicha central, derivar las llamadas a los anexos correspondientes y efectuar el registro.

6.2.2.1. Contacto inicial

La/el servidora/or de atención debe estar atenta/o al monitor de la consola de la Central Administrativa para visualizar la llamada ingresante.

La/el servidora/or debe contestar la llamada brindando el siguiente mensaje:

"Central Administrativa del OSCE, buenos días/buenas Tardes, <<Nombre y Apellido>>, lo saluda..."

6.2.2.2. Desarrollo de la atención

Invitar a la/el usuaria/o a que señale el motivo de su llamada:
"¿Con qué área desea comunicarse? ¿En qué lo puedo ayudar?"

La/el servidora/or deberá escuchar con atención a la/el usuaria/o a fin de identificar el motivo de la llamada, luego lo derivará al anexo respectivo o área correspondiente, señalando previamente el número de anexo al que se está trasladando la llamada, a fin de que se pueda comunicar directamente en caso la llamada no sea contestada.

"Le estoy derivando al anexo N°XX; de cortarse la comunicación, deberá marcar el número de la central y el anexo proporcionado, gracias".

Si la llamada corresponde a la Central de Consultas, se informará al usuario que debe comunicarse al 6143636. No obstante, si el usuario manifiesta su malestar al no lograr ser atendido a través de la Central de Consultas, se tomará nota de los datos del usuario: nombre, teléfono, razón social de la Entidad, RUC o DNI y se informará a la/el supervisora/or del área a fin de que se comunique con la/el usuaria/o:
"Por favor bríndeme su nombre y número telefónico para que le devuelvan la llamada".

6.2.2.3. Despedida

Finalizada la atención deberá indicar lo siguiente:
"Le puedo ayudar en algo más"

En caso que no haya ninguna consulta adicional, finalizar la llamada de la siguiente manera:

"Gracias por llamar al OSCE, que tenga buen día"

6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

El servicio de atención a las/los usuarias/os se efectúa a través del correo electrónico consultas@osce.gob.pe, por las/los servidoras/es que conforman el Centro de Consultas. Las/los servidores/as de atención deberán contemplar como mínimo al absolver la consulta lo siguiente:





6.3.1 Recomendaciones

- Identifique si el requerimiento realizado por este medio es de su competencia, de lo contrario dirigiéndolo de manera correcta y oportuna al área competente.
- Redactar la respuesta correctamente, en lenguaje sencillo y comprensible.
- Editar, según el tema y consulta, el campo "asunto".
- Antes de remitir el correo de respuesta, comprobar la ortografía del mensaje.
- Los mensajes deben enviarse en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios.

6.3.2 Desarrollo de la atención

6.3.2.1. Correos por consultas legales, sobre el Registro Nacional de Proveedores - RNP, Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado - SEACE u otras consultas

La respuesta a una consulta debe tener la siguiente estructura:

"Estimada/o usuaria/o".

"En relación a la consulta formulada sobre <<tema en consulta 1>> podemos señalar <<respuesta a la consulta N° 1>>

Respecto a <<tema en consulta N° n>>, le informamos <<respuesta a la consulta N° n>> (En caso la comunicación de la/el usuaria/o incluya más de un tema consultado se agragará el presente párrafo por cada tema adicional).

Sin perjuicio de lo expuesto, debemos precisar que el Centro de Consultas, tiene como competencia absolver consultas genéricas de carácter normativo, sobre la base de los instrumentos administrativos vigentes; por lo que, las consultas técnicas referidas a algún alcance de la normativa de contrataciones o su interpretación que amerite una opinión institucional, se tendrá que efectuar de acuerdo a los procedimientos TUPA del OSCE". (este párrafo sólo se agregará en el caso de consultas legales)

Atte.,

<<Nombre y Apellido>>

Centro de Consultas

Unidad de Atención al Usuario - Oficina de Comunicaciones.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Teléfono: 614-3636

www.osce.gob.pe





6.3.2.2. Consultas mal especificadas, mal redactadas o incompletas

Cuando la comunicación por este canal de atención no sea clara o requiera de información adicional o de imágenes (como sucede en ocasiones para consultas sobre el RNP o el SEACE), se solicitará a las/los usuarias/os que precisen o detallen la consulta e incluyan las imágenes respectivas y señale un teléfono:

*"Estimada/o usuaria/o
Le agradeceremos precisar su consulta a fin de atenderla/o adecuadamente.
Por favor indicar un número telefónico para contacto".*

Atte.,
<<Nombre y Apellido>>
Centro de Consultas
Unidad de Atención al Usuario - Oficina de Comunicaciones.
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Teléfono: 614-3636
www.osce.gob.pe



Si el correo está referido a una consulta sobre el manejo operativo del SEACE o el RNP que requiere de archivos adicionales o imágenes, se debe solicitar adicionalmente adjuntar las imágenes correspondientes al caso en concreto:

"Estimada/o usuaria/o

Le agradeceremos precisar su consulta y adjuntar las imágenes de XX, a fin de atenderlo adecuadamente. Por favor indicar un número telefónico para contacto".

Atte.,

<<Nombre y Apellido>>
Centro de Consultas
Unidad de Atención al Usuario - Oficina de Comunicaciones.
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Teléfono: 614-3636
www.osce.gob.pe





6.3.2.3. Atención de Consultas que se reportan a otra área de la institución

Cuando la comunicación por esta vía requiera ser remitida para su atención a otra área, se informa al usuario de la derivación de la comunicación y de corresponder el teléfono al que puede comunicarse:

"Estimada/o usuaria/o, le informamos que por corresponder a su ámbito de competencia, su comunicación ha sido remitida al / a la <<Órgano/Unidad Orgánica>>, para los fines respectivos. En caso desee comunicarse con dicha área, podrá llamar al 613-5555 anexo N° XX

Atte.,

<<Nombre y Apellido>>

Centro de Consultas

Unidad de Atención al Usuario - Oficina de Comunicaciones.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Teléfono: 614-3636

www.osce.gob.pe



Organismo
Supervisor de las
Contrataciones
del Estado

VII. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

7.1 ASPECTOS GENERALES

Las/los usuarias/os que se sientan inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

- Ser empático:** Es decir ponerse en el lugar de las/los usuarias/os, para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Ser paciente:** recuerde que una/un usuaria/o alterada/o muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No la/lo interrumpa** antes que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.

7.2 ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA

- Pedirle a la/el usuaria/o que se calme.
- Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
- Discutir sobre quien tiene la razón.
- Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras la/el usuaria/o manifiesta su molestia.



ANEXO 1

PAUTAS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL OSCE

Un elemento importante para atender a las/los usuarias/os es la capacidad de ser empáticos, ponerse en su lugar, para tener la capacidad de comprender las razones de su comportamiento y reacciones. Al respecto, se presentan algunos modelos de comportamiento y normas de trato para cada uno de ellos:

Nº	TIPOLOGÍAS DE USUARIO/O (*)	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
1	POLÉMICA/O	Es escéptica/o, le gusta discutir, tiene razón, desconfía de las soluciones que se le ofrecen, necesita atención, es agresiva/o.	<ul style="list-style-type: none"> No discutir. No reaccionar de manera agresiva. Escuchar atentamente y mostrar amabilidad. Adoptar una actitud serena, mostrando seguridad. Centrarse en la absolución de su consulta, no en sus actitudes.
2	INDECISA/O	Insegura/o y tímida/o, se siente incómoda/o, tiene cierto sentido de inferioridad, dice que "sí" aunque no se entere de nada.	<ul style="list-style-type: none"> Inspirar confianza. Validar. Orientar de manera fácil, asegurarse que ha entendida/o. Evitar críticas o actitudes de superioridad.
3	ARROGANTE	Es una/un "sabelotodo", tiene alto concepto de sí misma/o, se cree superior, tiene carácter impositiva/o. Considera que sabe más que la/el propia/o servidora/or del OSCE y sólo está confirmando su opinión.	<ul style="list-style-type: none"> No entrar en polémica. No quitarle directamente la razón. Dar impresión de seguridad y autoridad. Procurar tranquilizarle y relajarle.
4	METICULOSA/O	Es concreta/o y concisa/o, cortante y brusca/o, pide atención eficaz y rápida, sabe muy bien lo que quiere.	<ul style="list-style-type: none"> Demostrar seriedad y atención hacia él. Actuar con dinamismo. Trato amable sin ceremonias. Respuestas precisas y concretas. No dudar.
5	AMABLE	Simpática/o y a veces "pegajosa/o", parlanchina/in, aparenta seguridad, reclama total atención, no tiene prisa.	<ul style="list-style-type: none"> Ser amable y concreto. Llevar la iniciativa. Centrar el tema. Mantener distancias. No dar pie a sus bromas. Saber cortarla/o en el momento oportuno. Ser asertivo. Obtener rápidamente la información.
6	TÍMIDA/O	Introvertida/o, habla poco, no se relaciona bien, a veces se siente acosada/o.	<ul style="list-style-type: none"> Demostrar atención y amabilidad, No tratar con prisa. Dar y obtener información precisa. Hacer preguntas concretas. Averiguar las dudas. Tomar las ideas.
7	IMPACIENTE	Tiene mucha prisa, para ella/él los demás son lentos/os, incompetentes y faltos de atención, espera soluciones mágicas, a veces pierde el control.	<ul style="list-style-type: none"> Demostrar que valora su tiempo. Atender en forma rápida, pero sin nerviosismo. Transmitir una imagen dinámica.

(*) La tipología señalada no es excluyente; por lo que una/un usuaria/o podría estar clasificado en más de una.



7.3 DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

- a) Establecer en forma clara el “conflicto”; ¿Quién?, ¿Cuándo? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- b) Demostrar Interés: Anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que la/el usuaria/o se sienta escuchada/o, de esa forma sentirá que su tema está “en buenas manos”. Utilice frases como: “entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”

7.4 BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN

- a) Asuma el problema planteado por la/el usuaria/o como propio.
- b) En caso de ser necesario, pida disculpas; aceptar errores no quita autoridad sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- c) Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance.
- d) Sea preciso: Las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del usuario.
- e) Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- f) No debemos prometer lo que no podemos cumplir.

